

〈調査報告〉

早期離職者における退職理由の分析

——医療秘書学科卒業生を対象として——

西山良子*, 泉 浩実**, 久保 覚 司*
 岩本 久美子*, 後 藤 隆 洋***

Analysis of reasons for resignation in the early retirement

——A focus on graduates of the Medical Secretary Department——

Ryoko Nishiyama, Hiromi Izumi, Satoshi Kubo,
 Kumiko Iwamoto and Takahiro Gotow

I. 研究背景と目的

本学医療秘書学科（以下、本学科）卒業生の就職先は、ほぼ全員が医療機関（平成23年～平成31年3月卒業生の専門職比率は90%以上）である。本学科では、学業のみならず生活習慣にいたるまで徹底した学生指導を行い、医療機関に就職し、社会に貢献できるバランスのとれた知識を持つ医療秘書の育成・輩出を目指している。小林¹⁾は「日本では、労働者と仕事との出会いの場が学卒時に集中しており、初職就職の成否が、生涯のキャリアに強く影響すると言われている。」と述べている。また、厚生労働省（2018）による「学歴別就職後3年以内離職率推移²⁾」において、短大等卒の就職後3年以内離職率は平成23年から5年連続で40%を超えていることが報告されている。

本学科の就職希望者内定率は、平成26年3月卒業生以降6年間にわたり100%を維持しているが、状況把握のため、平成26年に、平成23年～平成25年3月卒業生を対象に、就職後3年以内の離職状況について調査・分析を行った（本学紀要第25号掲載³⁾）。その結果、以下の3つの特徴が明らかになった。第1に、離職率は病院と比較すると診療所の離職率が有意に高かった。第2に、卒業年度によって変動するが、調査期間3年間のうち平成23年と25年卒業生の離職率は低かった。特に平成23年卒業生のうち病院に就職した学生の離職者は皆無であった。しかし、平成24年卒業生のうち診療所

（歯科医院を含む）に就職した学生の離職率が85.7%と極端に高かった。第3に、主な離職理由は「仕事についていけなかった」と「人間関係に問題があった」であった。

本学科では早期離職者を減らすべく、平成26年の調査結果を踏まえた上で平成27年以降の就職指導に活用した。まず、離職率の低下を目指し、就職しようとする職場の状況や仕事の内容について理解した上で受験するよう指導を行った。就職指導を行う際には、平成26年の調査結果から判明した病院・診療所に就職する上で考えられるメリット・デメリットや求人票の見方等、個々の学生に合わせた指導を今まで以上に行うことで、早期離職の要因が減少されることを目指した。次に、卒業年度別による離職率の極端な増加を防ぐことを意識して、各学年で教育及び就職指導をできるだけ均しくした。最後に、幅広い教養とコミュニケーション能力を身に付ける教育指導を徹底し、早期離職率の減少を目指した。なお、この体制で指導ができたのは平成27年の卒業生からであり、平成26年の卒業生には適用できていない。

本研究では、上記対策を実行後、再度早期離職者の実態を調査し、平成26年の調査結果と比較して変化があるか、あるとすればどのように変遷したかを解析し、退職理由の重要な要因を明らかにすることが目的である。なお、本報告は医療秘書職の早期離職防止対策及び就職先選定など本学科学生における就職支援指導方針を提供するという点で有用である。

受付日 2019. 5. 24 / 掲載決定日 2019. 9. 17

*関西女子短期大学 講師

**関西女子短期大学 准教授

***関西女子短期大学 教授

Ⅱ. 調査内容

1. 対象

平成 26 年 3 月、平成 27 年 3 月、平成 28 年 3 月、平成 29 年 3 月の本学科卒業生及びその就職先（以下、事業所）を調査対象とした。卒業年ごとの対象者数及び事業所分類は表 1 のとおりである。事業所の内訳は、病院 92、診療所（歯科医院を含む）51、その他（施設、企業）3 である。異なる年度にわたって複数の卒業生を採用した事業所があるため、事業所数は 146 であった。

2. 方法

(1) 事業所への郵送調査

平成 31 年 2 月中旬、卒業生の在籍の有無を調査するため、病院¹及び一般企業については人事担当者宛に、診療所²については院長宛に調査票を郵送した。退職している場合の退職理由は①～⑥の 6 項目に分類した（表 2）。

卒業生一人につき回答書 1 枚とし、複数の卒業生を採用した事業所へは人数分を一括して送付した。

(2) 卒業生への郵送調査

平成 31 年 2 月下旬、事業所への調査で退職していることが判明した卒業生に対して、退職理由（表 2 の 6 項目）を問うための調査票を送付した。

表 1 対象者数と就職先分類

対象 卒業年	対象者数（人）			
	病院	診療所	その他	合計
平成 26 年	21	15	1	37
平成 27 年	28	15	1	44
平成 28 年	18	14	1	33
平成 29 年	25	7	0	32
合計	92	51	3	146

表 2 退職理由

①	人間関係に問題があった
②	仕事についていけなかった
③	待遇面に不満があった
④	結婚・出産
⑤	健康上の理由
⑥	その他

(3) 卒業生への電話による聞き取り調査

事業所への調査で回答を得ることができなかった卒業生及び、退職していることが判明した卒業生に対して、電話による聞き取り調査を実施した。調査方法は以下の通りである。

- 1) 調査者：卒業生が在学時に関わりのあった教員 2 名
- 2) 調査時期：平成 31 年 3 月中旬～4 月上旬
- 3) 調査内容：
 - ①卒業生の現況確認を行った。退職している場合は、退職時期や現在の勤務先についても確認した。
 - ②退職理由の確認を行った。詳細な退職理由を聞いたうえで、表 2 の退職理由のどの項目に当てはまるかを確認した。

Ⅲ. 結 果

1. 卒業生の離職状況

(1) 事業所への郵送調査

108 の事業所（対象卒業生 146 人）に調査を依頼した。その結果、81 の事業所（対象卒業生 112 人）から回答が得られ、回収率は 75.0% であった。このうち在職中は 73 人、退職者は 39 人であった。卒業年別の対象卒業生に対する回収率は表 3 のとおりである。

(2) 卒業生への郵送調査

事業所への調査で判明した退職者 39 人に対して郵送調査を行ったが、回答を得られたのは 2 人だけだった（回収率は 5.1%）。

(3) 卒業生への電話による聞き取り調査

事業所への郵送調査で回答を得ることができなかった卒業生 34 人に対して電話による聞き取り調査を実施し

表 3 事業所への郵送調査

卒業年	対象者数 (人)	回答数（人）			回収率 (%)
		在職中	退職	合計	
平成 26 年	37	13	17	30	81.1
平成 27 年	44	17	11	28	63.6
平成 28 年	33	19	8	27	81.8
平成 29 年	32	24	3	27	84.3
合計	146	73	39	112	76.7

- 1 医療法第一章総則第一条の五において、「病院」とは「医師又は歯科医師が、公衆又は特定多数人のため医業又は歯科医業を行う場所であつて、二十人以上の患者を入院させるための施設を有するものをいう」と定義されている。
- 2 医療法第一章総則第一条の五 二項において、「診療所」とは「医師又は歯科医師が、公衆又は特定多数人のため医業又は歯科医業を行う場所であつて、患者を入院させるための施設を有しないもの又は十九人以下の患者を入院させるための施設を有するもの」と定義されている。

表 4 卒業生の現況（人）

業態	平成 26 年			平成 27 年			平成 28 年			平成 29 年		
	在職	退職	不明	在職	退職	不明	在職	退職	不明	在職	退職	不明
病院	12	8	1	19	9	0	13	5	0	21	4	0
診療所	3	12	0	3	11	1	9	5	0	4	3	0
その他	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
合計	16	20	1	23	20	1	22	11	0	25	7	0

表 5 卒業生の離職率

業態	平成 26 年 (就職後 5 年以内)		平成 27 年 (就職後 4 年以内)		平成 28 年 (就職後 3 年以内)		平成 29 年 (就職後 2 年以内)	
	退職 (人)	離職率 (%)	退職 (人)	離職率 (%)	退職 (人)	離職率 (%)	退職 (人)	離職率 (%)
病院	8	38.1	9	32.1	5	27.8	4	16.0
診療所	12	80.0	11	73.3	5	35.7	3	42.9
その他	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
合計	20	54.1	20	45.5	11	33.3	7	21.9

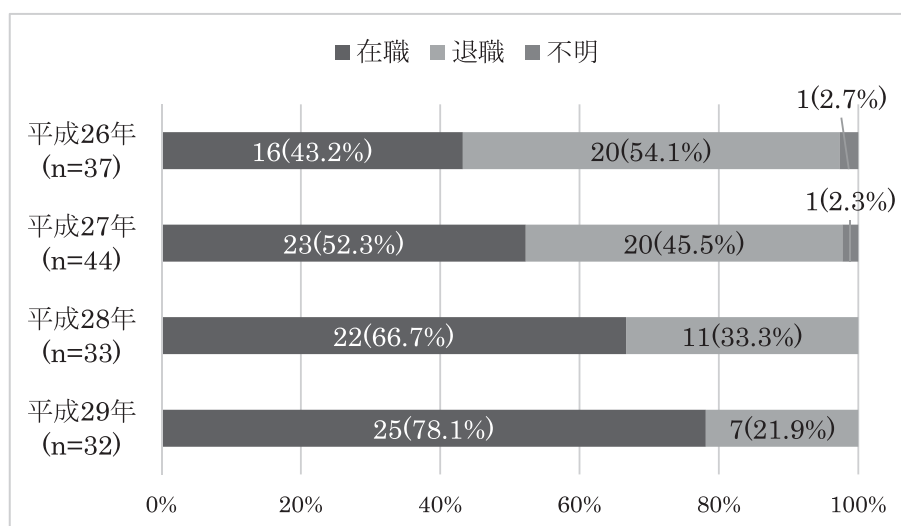


図 1 卒業年別の在職・退職比率

た。その結果、現況が不明の卒業生が 2 人、退職理由が不明の卒業生は 14 人であった。

また、卒業生への郵送調査の回収率が低かったこともあり、事業所への郵送調査で判明した退職者 39 人に対して電話による聞き取り調査を実施した。聞き取り調査に応じたのは 16 人であり、23 人には連絡を取ることができず退職理由は不明のままである。

卒業生の現況を表 4、離職率を表 5、在職・退職比率を図 1 に示す。

(4) 病院、診療所における就職後 3 年以内の離職率

病院及び診療所に就職した卒業生の 3 年以内の離職者数を表 6、離職率を表 7 に示す。なお、連絡がつかず退職時期の不明な者が 11 人いた。

厚生労働省（2018）「学歴別就職後 3 年以内離職率の推移」²⁾によると、平成 26 年短大卒の 3 年以内離職率の全国平均は 41.3%、平成 27 年短大卒は 41.5%、平成 28 年短大卒の 2 年以内離職率は 29.8%、平成 29 年短大卒の 1 年以内離職率は 17.6% である。病院、診療所に就職した本学科卒業生の同時期の離職率は全国平均よりも低いことがわかる。

また、厚生労働省（2018）「新規短大等卒者の事業所規模別離職状況」⁴⁾から、規模の小さい事業所ほど離職率が高いことがわかる。今回の調査では各事業所の規模は明らかではないが、病院、診療所就職者の離職率と対応する事業所規模の全国平均離職率との比較を図 2 に示す。なお、平成 26 年の調査と同様に、診療所は 5～29 人の事業所、病院は 100～499 人の事業所の全国平均離

表 6 卒業生就職後 3 年以内の離職者数

	1 年以内			2 年以内			3 年以内			不明		
	病院	診療所	合計	病院	診療所	合計	病院	診療所	合計	病院	診療所	合計
平成 26 年	2	5	7	5	8	13	5	9	14	0	0	0
平成 27 年	1	0	1	1	1	2	6	5	11	1	4	5
平成 28 年	1	3	4	3	4	7	4	4	8	1	1	2
平成 29 年	1	2	3	1	2	3				3	1	4
合計	5	10	15	10	15	25	15	18	33	5	6	11

※離職率については、2 年以内の数値は 1 年目までの離職者を含む 2 年目までの離職者率、3 年以内の数値は 2 年目までの離職者を含む 3 年目までの離職率を記載している。

表 7 卒業生就職後 3 年以内の離職率

	1 年以内			2 年以内			3 年以内		
	病院	診療所	病院 診療所	病院	診療所	病院 診療所	病院	診療所	病院 診療所
平成 26 年	9.5	41.7	21.2	23.8	66.7	39.4	23.8	75.0	42.4
平成 27 年	3.6	0.0	2.4	3.6	7.1	4.8	21.4	35.7	26.2
平成 28 年	5.6	27.3	13.8	16.7	36.4	24.1	22.2	36.4	27.6
平成 29 年	4.0	28.6	9.4	4.0	28.6	9.4			

※離職率については、2 年以内の数値は 1 年目までの離職者を含む 2 年目までの離職者率、3 年以内の数値は 2 年目までの離職者を含む 3 年目までの離職率を記載している。

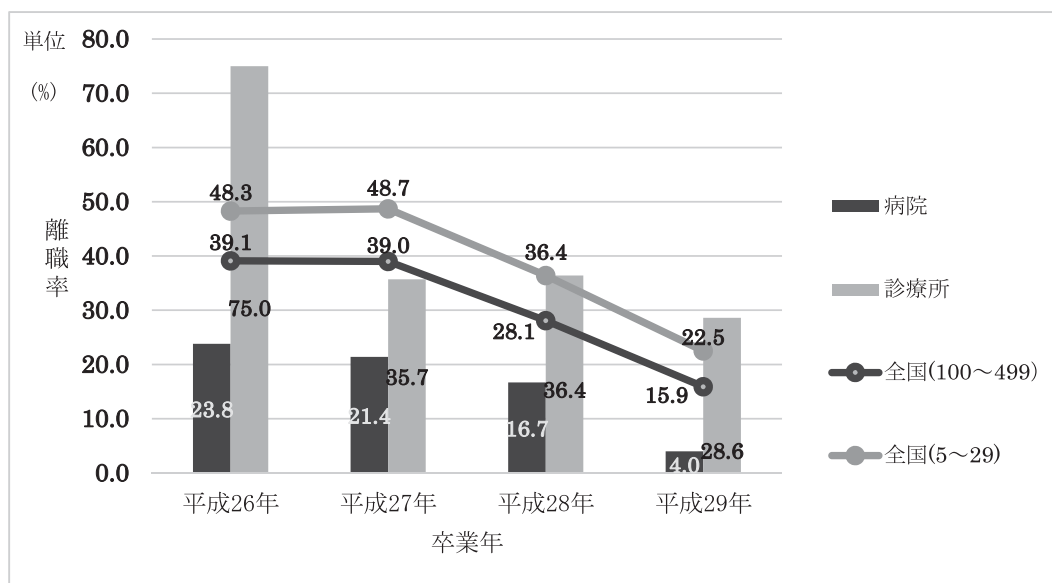


図 2 病院、診療所就職者の 3 年以内の離職率と対応する事業所規模の全国平均離職率との比較

※全国平均離職率と比較するため、卒業生の離職率については平成 26 年、27 年は 3 年以内、平成 28 年は 2 年以内、平成 29 年は 1 年以内の数値としている。

職率と比較している。

図 2 から、平成 26 年診療所離職率と平成 29 年診療所離職率は全国平均より高いことがわかる。平成 26 年短大卒の 3 年離職率の診療所離職率は全国平均で 48.3% である。本学科卒業生の離職率は 75.0% であり、有意差を認めた ($p < 0.05$)。この診療所離職率の顕著な増加は平成 26 年の調査において平成 24 年卒業生にもみられた。

また、平成 29 年短大卒の 1 年離職率の診療所離職率は 22.5% である。本学科卒業生の離職率は 28.6% であり、診療所離職率は上まわる結果となったが、有意水準 5% では有意差は見られなかった。

2. 退職理由

事業所への調査において、退職理由は表 2 の①～⑥の 6 項目より原則として 1 項目を選択するように依頼した

表 8 事業所及び卒業生からの退職理由回答数

理由	計	事業所	卒業生	(事業所の回答あり)
①人間関係に問題があった	14	7	7	(6)
②仕事についていけなかった	12	9	3	(1)
③待遇面に不満があった	7	2	5	(3)
④結婚・出産	7	5	2	(3)
⑤健康上の理由	1	1	0	(0)
⑥その他	18	14	4	(3)
合計	60	39	21	(16)

表 9 事業所及び卒業生からの退職理由

回答項目		事業所の回答						
		①	②	③	④	⑤	⑥	①・②
卒業生の回答	①人間関係に問題があった		1			1	4	
	②仕事についていけなかった							1
	③待遇面に不満があった		2	1				
	④結婚・出産				3			
	⑤健康上の理由							
	⑥その他						3	
	合計	0	3	1	3	1	7	1

が、複数回答と未回答が各 1 件あり 39 人分となった。

卒業生の退職理由については、聞き取り調査の内容から判断して根本的な理由と思われる 1 項目に集約して振り分けた。退職理由を確認できたのは 21 人であった。このうち事業所からの回答があり、比較が可能だったのは 16 人分であった。

事業所及び卒業生からの退職理由回答数を表 8、事業所及び卒業生からの退職理由回答数を表 9 に示す。

事業所側から見ると、「⑥その他」、「②仕事についていけなかった」、「④結婚・出産」が多く、「①人間関係に問題があった」、「③待遇面に不満があった」、「⑤健康上の理由」が少ない。

事業所の回答と比較して卒業生側は、「①人間関係に問題があった」、「③待遇面に不満があった」、「④結婚・出産」、「⑥その他」が多く、「③仕事についていけなかった」、「健康上の理由」が少ない傾向にあった。

Ⅳ. 考 察

本研究で実施した主要な早期離職者防止対策は、「1. 就職しようとする職場の状況や仕事の内容について理解した上で受験させる」、「2. 年度による離職率の顕著な増加の防止」、及び「3. 人間関係や自分の能力不足で退職しない」であった。

1 に関しては、早期離職者防止対策を適用できなかった平成 26 年卒業生は、診療所の離職者に著しく増加がみられたが、対策後はそのような変動はみられなかつ

た。また 2 に関しては、平成 27 年卒業生からは年度による変動はみられなかった。3 に関しては、離職理由で「人間関係に問題があった」は依然多かったが、「仕事についていけなかった」は減少した。

対策が有効であったと考えられる 1 つに、退職理由で「仕事についていけなかった」が極めて少なくなったことが挙げられる。これは教育体制の充実の結果と判断される。しかし、年度による変動はなくなったが、依然診療所の離職率は病院より高い。本学科卒業生の病院の離職率は全国平均より有意に低いので、診療所の離職に関してはまだ私たちが理解していない問題があるのかも知れない。さらに病院に就職できないから診療所に就職した卒業生も少なくないので、事情はより複雑になると思われる。

以下に本結果について具体的に平成 26 年の調査と比較考察する。

1. 病院より診療所の離職率が高い

表 5 及び表 7、図 2 に示すように、病院と比較して診療所での離職率が高い。特に平成 26 年 3 月卒業生においては、3 年以内に 12 人中 9 人 (75.0%)、5 年以内に 12 人 (80.0%) と診療所離職率の高さが顕著である。厚生労働省 (2018) 「新規短大等卒就職者の事業所規模別離職状況⁴⁾」では、診療所と同規模 (5～29 人) と思われる事業所の 3 年以内離職率全国平均は 48.3% である。平成 26 年 3 月卒業生の診療所離職率は全国平均より

26.7% も高く、有意水準 5% では有意差を認めた。しかし、これは対策指導を実施する前の卒業生である。

結果に示したように平成 26 年の調査においても、平成 24 年卒業生の 2 年以内の診療所離職率が 85.7% と顕著に高い年があった。平成 24 年と平成 26 年卒業生における診療所離職率の高さの要因に関連性があるかどうか検討する必要がある。

2. 退職理由

今回の調査では平成 26 年の調査と比較して、卒業生からの退職理由を確認できた人数が 21 人（前回 38 人）と少ないうえに、事業所からの回答と比較できたのは 16 人であった。そのため、退職理由の要因を明らかにするまでには至らなかった。

退職理由を確認できた 21 人のうち、「①人間関係に問題があった」、「③待遇面に不満があった」、「④結婚・出産」で 7 割以上を占めている。「⑤その他」の理由では、業種変更、仕事内容についての不満等が挙がっていた。

電話での聞き取り調査で確認できた詳細な退職理由では、診療所における院長のワンマンなやり方や理不尽な叱責等を挙げている卒業生が 5 人いた。また、病院においては一部の先輩職員からではあるが、つらく当たられたり、きちんと指導をしてもらえなかったりなど精神的に不安定になるほど追い込まれ退職に至った卒業生もいた。

待遇面への不満では、休みが週休 2 日ではない、残業時間が多い、給料が安いなどを理由に挙げている卒業生が数人いた。これらのことについては受験前に求人票である程度情報を確認できるため、就職指導をする際に求人票の見方の指導を徹底する必要がある。

平成 26 年の調査と比較して「②仕事についていけなかった」と回答している卒業生が 1 人と少なかった。電話での聞き取り調査をする中で、「①人間関係に問題があった」を理由に挙げていても、その背景として「②仕事についていけなかった」ことが根本にあるのではないかと感じる卒業生も何人かいた。平成 26 年の調査では、「②仕事についていけなかった」と回答している卒業生が 10 人と最も多く、次いで「①人間関係に問題があった」が 9 人であった。数値に差はあるが、やはり仕事についていけないことが人間関係に影響を及ぼしていることは否定できないと考える。

3. 事業所側と卒業生の退職理由の不一致について

両者の挙げた理由が一致していた例は 16 件中 8 件と半分であった。8 件のうち「④結婚・出産」3 件、「⑥その他」3 件、「②仕事についていけなかった」1 件、「③

待遇面に不満があった」1 件であった。

退職理由の不一致で目立ったのは、事業所側は「⑥その他」と回答しているのに対し、「①人間関係に問題があった」と回答している卒業生が 4 人いたことである。いずれも診療所に就職した卒業生であり、電話での聞き取り調査の際に院長のワンマンなやり方や理不尽な叱責、職場環境の悪さ等を理由に挙げていた。診療所の場合、院長に退職理由を伝えなければいけないことが多いため、本当の理由を言うことは難しいのではないかと推察される。

4. 早期離職対策

平成 26 年の調査結果から診療所離職率が高いことが明らかになったこともあり、離職率の低下を目指し、就職しようとする職場の状況や仕事の内容について理解した上で受験するよう指導を行った。その結果、診療所に就職する学生は年々減少傾向にあるが、平成 26 年卒業生を除いて大きな変動はみられないものの依然病院と比較すると診療所の離職率は有意に高い。もちろん 3 年以上診療所に勤務している卒業生も多数いるため、すべての診療所に問題があるということではない。いずれにしても本人の能力不足も否めないため、そのことを考慮したうえで指導を行う必要がある。

今回の調査結果から、病院よりも診療所の離職率が高いこと、卒業年によって変動はあるものの比較的本学科卒業生の離職率は低いこと、退職理由に「人間関係に問題があった」が多いことに関しては概ね平成 26 年の調査と同様の結果が示された。そのため、今まで以上に就職先選定に関する指導を始め、コミュニケーション能力向上に向けた指導、専門的知識と技術の修得に向けた指導を行っていくことが大事であると確認できた。

本学科卒業生の在学期間中に本学での教育体制・学習成果を見直し、教養及び専門的知識を身に付けた医療秘書の育成を目指したが、医療機関や社会において応対力やスキルなどの応用能力を十分発揮させるまでにはいたらなかった。学業成績と勤務評価は一致しないことも多く、医療秘書業務では専門的知識以外の幅広い人間力を身に付ける必要があると考えられる。今後、長期持続勤務卒業者の本学科での学業成績について調査を行い、医療機関で医療秘書業務に専念できる能力・技能と学業成績の関係について解析する予定である。

V. まとめ

平成 26 年～29 年 3 月卒業の 4 学年にわたって、卒業生の動向や退職の理由についての調査を行った。事業所への郵送による調査、卒業生に対する電話による聞き取

り調査を組み合わせて実施することによってほぼ全員（不明者2名）の動向を把握することができた。また、退職理由については、卒業生に確認できた人数が少なかったこともあり、退職理由の要因を明らかにするまでには至らなかったが、概略の傾向を知ることができた。

また、今回の調査では平成26年卒業生の3年以内の診療所離職率が顕著に高かったことが明らかになった。それ以外は全国的な同規模の事業所での離職率と大きく変わらなかった。平成26年の調査においても、平成24年卒業生の診療所離職率が極端に高かったため、平成26年卒業生における診療所離職率の高さとの要因に関連性があるかどうか検討する必要がある。

平成26年の調査と今回の調査においては、早期離職者に焦点をあてて調査を行ってきた。卒業生にとっても仕事を続けることができなかったというネガティブな印象があるため、本来の退職理由を明らかにするという点では信頼性に欠ける部分があることは否めず、退職理由の重要な要因を明らかにするには限界があることがわかった。

今後、長期持続勤務卒業者の本学科での学業成績について調査を行い、医療機関で医療秘書業務に専念できる

能力・技能と学業成績の関係について解析し、より多角的な視点から早期離職の防止を目指す予定である。

謝辞

お忙しい中、本調査にご協力くださいました、各事業所のご担当者様ならびに卒業生の皆様に深謝いたします。また、本稿を執筆するにあたりご助言くださいました関西女子短期大学教授 竹重文雄先生に心より感謝申し上げます。

本研究は平成30年度関西女子短期大学奨励研究費の助成を受け実施いたしました。

引用文献

- 1) 小林徹「新規学卒者の就職先特徴の変化と早期離職の職場要因」『日本労働研究雑誌』No.668、2016年、pp.38-58
- 2) 厚生労働省（2018）「新規学卒者の離職状況」、『新規学卒者の学歴別就職後3年以内の推移』、<http://www.mhlw.go.jp/content/11652000/000370074.pdf>（2019年5月16日閲覧）
- 3) 堀初子、水鳥正二郎、中楠登志子、泉浩実、西山良子「医療秘書コース卒業生早期離職者の実態」『関西女子短期大学紀要』第25号、2016年、pp.41-53
- 4) 厚生労働省（2018）「新規学卒者の離職状況」、『新規学卒者の事業所規模別離職状況』、<http://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000369557.pdf>（2019年5月16日閲覧）